MUSTERFORMULAR: Beschwerdemanagement

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rahmeninformationen zum Sachverhalt** | | |
| o Anfrage o Beschwerde per: o Brief o E-Mail o Telefon o : Eingang beim Datenschutzbeauftragten: . .2016 Frist: bis: . .2016 o keine Name, Vorname: Kontaktinformationen/Anschrift: Beschäftigter des Unternehmens: o Ja o Nein Kunde: o Ja o Nein Beschwerdegegenstand (Schilderung Sachverhalt): | | |
| **Nr.** | **Fragestellungen** | **Erledigt? Bemerkungen** |
| **1** | **Ist Ihr Unternehmen überhaupt der richtige Adressat für die Beschwerde?**  Schauen Sie zunächst danach, ob Ihr Unternehmen überhaupt das richtige ist, bei dem die Beschwerde gelandet ist. Möglicherweise hat man sich einfach vertan. Im Zweifel haken Sie beim Absender freundlich nach. | ja nein |
| **2** | **Ist der geschilderte Sachverhalt verständlich und nachvollziehbar?**  Es muss klar sein, worum es dem Beschwerdeführer geht. Können Sie sein Anliegen nicht nachvollziehen, sollte dieses geklärt werden, bevor es zu weiteren Aktivitäten kommt. | ja nein |
| **3** | **Ist die Unternehmensleitung einzubeziehen oder zu informieren?**  Je nach Beschwerde ist es sinnvoll, schon im frühen Stadium die Unternehmensleitung einzubinden. Schließlich trägt sie die datenschutzrechtliche Verantwortung. | ja nein |
| **4** | **Wurde der Beschwerdeführer über Eingang und Stand der Bearbeitung informiert?**  Das zeigt, dass der Beschwerdeführer und sein Anliegen ernst genommen werden. Dauert die Bearbeitung länger, kann eine Zwischeninformation sinnvoll sein. So kommt es zu keiner Verärgerung. | ja nein |
| **5** | **Sind die zuständigen Stellen im Unternehmen über die Beschwerde informiert?**  Machen Sie aus, wer für die Datenverarbeitung verantwortlich und zuständig ist. Laden Sie zum Gespräch und zur Festlegung von Maßnahmen ein. | ja nein |
| **6** | **Sind der geschilderte Sachverhalt und der Grund der Beschwerde aus datenschutzrechtlicher Sicht zutreffend und berechtigt?**  Prüfen Sie insbesondere Zweck, Rechtsgrundlage und sonstige datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen. Dazu zählen beispielsweise der Grundsatz der Direkterhebung (§ 4 Abs. 2 BDSG), der Grundsatz der Datenvermeidung und Datensparsamkeit (§ 3a BDSG) oder die Pﬂicht zur Datenlöschung (§ 35 BDSG). | ja nein |
| **7** | **Wie wird im konkreten Fall der Beschwerde abgeholfen?**  Verstöße können passieren. Allerdings müssen sie unverzüglich abgestellt werden, und zwar durch die zuständigen Stellen. | ja nein |
| **8** | **Was wird unternommen, damit es nicht zu einer weiteren Beschwerde kommt?**  Klären Sie, welche Konsequenzen man aus dem Vorfall zieht. | ja nein |
| **9** | **Wurde der Beschwerdeführer über die Behandlung seiner Beschwerde informiert?**  Der Beschwerdeführer muss abschließend über den Ausgang seiner Beschwerde informiert werden. | ja nein |